

	RESOLUCIONES		Tipo de Documento: FORMATO
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Código: 51.29.05.07
			Versión 05

812.43.00.1048.21

RESOLUCIÓN No. 1048 DE 2021
Del 06 de julio de 2021

"Por la cual se modifica la Resolución 1486 del 28 de octubre de 2019, donde se adopta la Política de Comunicaciones en marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - en la EAAAY EICE-ESP"

El Gerente de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en uso de sus facultades legales, atribuciones estatutarias y en concordancia con la Ley 1474 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto 1499 de 2017, se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, sustituyendo los Títulos 22 y 23 de la Parte 2 del Libro 2, en lo relacionado con el Sistema de Gestión y se establece su articulación con el Sistema de Control Interno; adoptando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Que una comunicación direccionada y efectiva es primordial para llegar a nuestros públicos de interés, convirtiéndose en una herramienta fundamental para el fortalecimiento de los diferentes procesos desarrollados por la empresa para el cumplimiento de sus objetivos, misión y visión, por lo cual se establece la Política de Comunicaciones de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

Que el 28 de octubre de 2019 se adoptó la política de comunicaciones en la EAAAY EICE ESP mediante resolución 1486, y que esta política es dinámica y se debe ajustar a las necesidades de la organización con el fin de mostrar acciones de mejora y adaptarse a estándares de comunicación asertiva con la comunidad.

Que, en virtud de lo anterior, se hace necesario modificar la Política de Comunicaciones en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP articulado con el MIPG.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Adoptar la Política de Comunicaciones en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP

ARTÍCULO 2. OBJETIVO GENERAL

Divulgar oportuna y eficazmente las informaciones que sean necesarias y de requerimiento, además de socializar las decisiones de la empresa para garantizar su transparencia en los procesos legales necesarios para el desarrollo de sus actividades institucionales.

ARTÍCULO 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Disponer de la oficina de prensa y comunicaciones donde se lidere el suministro de la información institucional ante el público externo.
- Emitir comunicados de prensa a través de los medios institucionales.

	RESOLUCIONES		Tipo de Documento: FORMATO
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Código: 51.29.05.07
			Versión 05

- Fortalecer los canales de comunicación interna para transmitir cualquier tipo de comunicación entre los miembros de la empresa.
- Optimizar la imagen y el posicionamiento de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, con relación a la prestación de los servicios.
- Realizar acompañamiento y registro de las actividades ejecutadas en los diferentes programas y proyectos desarrollados por la EAAAY.

ARTÍCULO 4. ALCANCE

La Política de Comunicaciones en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP, deberá ser aplicada por todos los actores de la entidad, ya que los procesos de comunicación se deben dar de manera articulada para garantizar su eficiencia, desde el momento y área en que se produce la información hasta el receptor final de estos mensajes.

Esto no sólo contribuye a mejorar las relaciones laborales, sino que aporta un grado importante de valor a las relaciones interpersonales dentro de la Entidad. La comunicación dentro de un equipo de trabajo, y entre los diferentes equipos, es el reflejo del clima laboral, del compromiso de los servidores con su trabajo, de su integración con la cultura organizacional y de su conocimiento de la misión de la Entidad. Así mismo, es un aliado estratégico para la misión de la Empresa y un motor de transformación cultural que permite generar un público alineado con los objetivos y de esta manera generar el mejor impacto en el público externo.

ARTÍCULO 5. DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA

La Política de Comunicaciones de la EAAAY busca promover que los procesos internos y externos se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y a la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento de los procesos de comunicación institucional.

Una comunicación efectiva en la organización y la identificación plena de los canales con los que contamos y su potencial para lograr que nuestros públicos reciban el mensaje tal cual lo queremos, es una herramienta poderosa que es muy útil conocer y manejar.

En este sentido, presentación, contenido, intención, expresión, contexto, ambiente y todos los detalles presentes en un acto comunicativo se integran para decir algo sobre alguien o algo, y es fundamental propender que nada quede al azar y, sobre todo, que la integración de todos los elementos emita un mensaje coherente.

Esta política se regirá por los siguientes valores primordiales de la comunicación efectiva:

Responsabilidad en nuestro actuar comunicacional.

Participación y Colaboración con los procesos de comunicación.

Respeto por los públicos con los que nos comunicamos.

Veracidad, relevancia y transparencia en la información y mensajes que transmitimos.

Coherencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos.

ARTÍCULO 6. GRUPOS DE INTERÉS

Basados en los objetivos de comunicación que tenemos con cada uno de éstos y en sus particularidades, es que direccionamos los mensajes y las estrategias de comunicación, tener identificados los diferentes públicos permite establecer acciones comunicativas de acuerdo a

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 945.000.750-4	RESOLUCIONES		Tipo de Documento: FORMATO
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Código: 51.29.05.07
			Versión 05

cada uno de sus perfiles, necesidades y objetivos. Se consideran públicos internos: funcionarios, contratistas y directivos. Son públicos externos los usuarios, entidades, medios de comunicación y en general, la comunidad.

El objetivo de la comunicación con cada uno de nuestros públicos es:

Suscriptores y/o usuarios: Vínculo emocional ciudadano y Empresa

Trabajadores: Transmitir compromiso, orgullo y pertenencia.

Comunidad: Vínculo emocional ciudadano y Empresa

Estado: Mejora en relaciones y colaboración

Contratistas y Proveedores: Alianzas, mejoras en los servicios

Gremios: Mejora en relaciones y colaboración



ARTÍCULO 7. VOCEROS DE LA ENTIDAD

El principal vocero de la entidad es el Gerente de la empresa, seguido por los directores de área y jefes de unidades. El Gerente determinará los voceros ante los medios de comunicación, de acuerdo con los temas y pertinencia de los pronunciamientos.

La empresa debe velar por el cumplimiento y buen uso de la identidad institucional en cada una de las piezas de promoción, publicidad y medios con impacto en los públicos objetivo. Es política de la empresa propender por la imagen institucional y protocolo en los eventos realizados por la Entidad, de cualquiera de sus áreas operativas y administrativas.

ARTÍCULO 8. CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS Y EXTERNOS

La empresa mantendrá mecanismos de comunicación de carácter institucional que permitan el flujo e intercambio de mensajes en las áreas operativas y administrativas, mientras se promueve el conocimiento, el clima organizacional y el sentido de pertenencia. Es política de la

	RESOLUCIONES		Tipo de Documento: FORMATO
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Código: 51.29.05.07
			Versión 05

empresa administrar y conservar relaciones con los medios de comunicación a largo plazo, por lo que se establecerán planes y estrategias de comunicación que consolidan el posicionamiento de la entidad, mientras se fortalecen las relaciones con los medios de comunicación locales, regionales y nacionales.

La creación de medios y formas de comunicación con el público externo deberá ser aprobada por la Gerencia (avisos de prensa – publicaciones y especiales).

La comunicación en la empresa se constituye como uno de los pilares estratégicos de la entidad con su público objetivo, por esto, su rol principal es el de posicionar la imagen a través de iniciativas, medios y canales de comunicación atractivos e innovadores que permitan la transmisión efectiva de los mensajes a cada público.

Canales de la EAAAAY:

Medios Externos:

Página Web. www.eaaay.gov.co

Facebook. Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal

Twitter. @eaaayopal

Youtube. EAAAY Yopal

Correos Electrónicos. prensa@eaaay.gov.co, ofiprensaeaaay@gmail.com,

Ruedas de Prensa y/o Entrevistas

Boletines.

Medios Internos:

Correo Institucional. prensa@eaaay.gov.co,

Carteleras

Grupo de Whatsapp

ARTÍCULO 9. SEGUIMIENTO

Siendo la comunicación de una organización uno de los aspectos fundamentales tanto del manejo interno de la información institucional como de la exteriorización de la misma, se debe tener un compromiso conjunto de todos los actores de la entidad para el cumplimiento de esta política.

Gerencia, Directores y Líderes de Procesos: Garantizar la información oportuna y veraz a la oficina de prensa, previa a su publicación, proporcionando los mecanismos correspondientes para evitar fugas de información no autorizada a través de canales no regulares de la entidad.

Oficina de Prensa: La Oficina de Prensa, en cabeza del profesional del área, debe coordinar, organizar y producir el material informativo que se emitirá tanto para el público interno como externo, a fin de que cada mensaje institucional emitido maneje una uniformidad y coherencia en lenguaje, imagen y contenido.

Trabajadores: Como parte una organización, cada trabajador debe ser partícipe de los diferentes procesos institucionales, incluyendo los procesos de comunicación; cada funcionario desde su rol debe convertirse en un multiplicador de la información institucional a través de los

	RESOLUCIONES		Tipo de Documento: FORMATO
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Código: 51.29.05.07
			Versión 05

canales que estén a su disposición, dejando claridad que se trate de información oficial, previamente aprobada por Directivos y La oficina de prensa.

ARTÍCULO 10. PUBLICACIONES EN CASOS ESPECIALES

Dadas las situaciones que en ocasiones se presentan que obligan a la suspensión de alguno de los servicios, se establece un protocolo de acción para garantizar la publicación de la información de manera oportuna al público.

Actividad programada: Tratándose de acciones planificadas de mantenimientos preventivos, inspecciones de rutina, fechas festivas en días santos y decembrinos (en el caso del servicio de aseo) y/o ejecución de obras, que requieran la suspensión o corte de alguno de los servicios prestados por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP, se establece la notificación previa a la comunidad de por lo menos 48 horas previas, y así mismo, del reporte oportuno a la oficina de Prensa que permita cumplir la publicación de la novedad en este tiempo.

Actividad no programada: Para el caso de hechos fuera del control operacional como emergencias naturales, daños inesperados a las estructuras físicas de los sistemas, cierres de vías o hechos de orden público, que obliguen a la suspensión o corte de alguno de los servicios prestados por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP, se establece la notificación inmediata a la oficina de prensa, y así mismo la publicación de esta información a la comunidad.

ARTÍCULO 11. DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA

La Política de Comunicaciones en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP, se divulgará a todos los trabajadores de la empresa a través de charlas, correos institucionales y QFDocument y comunidad en general a través de la página web y redes sociales.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Yopal, a los seis (06) días del mes de julio de 2021.


JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA
Gerente – EAAAY EICE - ESP

Revisó: Manolo Francisco Pérez Díaz // Asesor Jurídico

Revisó: Adriana Cristina Rosas Valderrama // Profesional Unidad Planeación

Elaboró: Diana Silva Bautista // Profesional Prensa y Comunicaciones